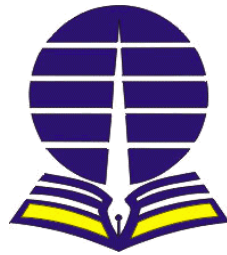


LAPORAN AKHIR PENELITIAN FUNDAMENTAL UT

BIDANG KEILMUAN



**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI UPBJJ-UT DENPASAR**

Tim Peneliti:

Sudrajat, S.E., M.Sc. (Ketua)
Dra. Hendrin Hariati Sawitri, M.Si. (Anggota)

**UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH
UNIVERSITAS TERBUKA
DENPASAR
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

HASIL PENELITIAN MADYA BIDANG KEILMUAN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT UNIVERSITAS TERBUKA

1. a. Judul Penelitian : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di UPBJJ-UT Denpasar
- b. Bidang Penelitian : Keilmuan
- c. Klasifikasi Penelitian : Madya
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap & Gelar : Sudrajat, S.E., M.Sc.
- b. NIP : 19710427 200604 1 001
- c. Golongan Kepangkatan : IIIb / Penata Muda Tingkat I
- d. Jabatan Akademik dan Unit Kerja : Lektor pada FEKON
- e. Program Studi : Manajemen
3. Anggota Peneliti
- a. Jumlah Anggota : 1 orang
- b. Nama Anggota dan Unit Kerja : Dra. Hendrin Hariati Sawitri, M.Si.
- c. Program Studi : Ekonomi Pembangunan
4. Periode Penelitian : 2014
5. Lama Penelitian : 12 bulan
6. Biaya Penelitian : Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah)
7. Pemanfaatan Hasil Penelitian : Seminar dan Jurnal

Denpasar, 29 Nopember 2014

Mengetahui:
Kepala UPBJJ-UT Denpasar

Dra. Hendrin Hariati Sawitri, M.Si.
NIP. 19580926 198703 2 001

Ketua Peneliti

Sudrajat, S.E., M.Sc.
NIP. 19710427 200604 1 001

Menyetujui:

Ketua LPPM-Universitas Terbuka

Ir. Kristanti Anggar Puspitasari, M.Ed., PhD.
NIP. 19510212 198603 2 001

SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meirani Harsasi, S.E., M.Si
NIP : 19750531 200112 2 001
Jabatan : Lektor Kepala

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di UPBJJ-UT Denpasar

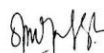
Peneliti : 1. Sudrajat, SE., M.Sc.
2. Dra. Hendrin Hariati Sawitri, M.Si

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 15 Desember 2014

Penelaah,



Meirani Harsasi, S.E., M.Si
NIP. 19750531 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian dengan judul “ Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di UPBJJ-UT Denpasar” dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed., PhD., selaku Ketua LPPM-UT yang telah memberikan kesempatan kepada kami menjadi tim Penelitian Fundamental UT.
2. Ibu Meirani Harsasi, S.E., M.Si., selaku pembimbing penelitian yang telah memberikan bimbingan kepada kami selama melakukan penelitian.
3. Bapak Drs. Gunoro Nupikso, M.Si., selaku pembimbing penelitian yang telah memberikan bimbingan kepada kami selama melakukan penelitian.
4. Ibu Dra. Hendrin Hariati Sawitri, M.Si., selaku Kepala UPBJJ-UT Denpasar yang telah mendorong kami untuk melakukan penelitian.
5. Rakan-rekan di UPBJJ-UT Denpasar yang telah membantu kami selama proses penelitian.
6. Para mahasiswa Program Non-Pendas UPBJJ-UT Denpasar yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Kami memahami ketidaksempurnaan penelitian ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Denpasar, 29 Nopember 2014

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	2
1.5. Batasan Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III. METODE PENELITIAN	6
3.1. Desain Penelitian	6
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	6
3.3. Populasi dan Sampel	6
3.4. Definisi Oprasional	7
3.5. Pengukuran	7
3.6. Desain Instrumen	8
3.7. Metode Pengumpulan Data	9
3.8. Uji Instrumen	9
3.8.1. Uji Validitas	9
3.8.2. Uji Reliabilitas	9
3.9. Metode Analisis Data	10
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	11
4.1. Pengumpulan Data	11
4.2. Karakteristik Responden	12
4.3. Uji Validitas	14
4.4. Uji Reliabilitas	15
4.5. Mean Variabel Independen dan Dependen	16
4.6. Korelasi Antar Variabel	19
4.7. Regresi Linear Berganda	19

4.8. Pembahasan	22
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	28
5.1. Kesimpulan	28
5.2. Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel, Jumlah Indikator dan Skala Pengukuran	8
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Jumlah Kuesioner	11
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	12
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	13
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	13
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	13
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen	15
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen	16
Tabel 4.9 Mean Variabel Layanan Registrasi	16
Tabel 4.10 Mean Variabel Layanan Bahan Ajar	17
Tabel 4.11 Mean Variabel Layanan Bantuan Belajar	17
Tabel 4.12 Mean Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian	18
Tabel 4.13 Mean Variabel Layanan TU	18
Tabel 4.14 Mean Variabel Kepuasan Mahasiswa	19
Tabel 4.15 Korelasi Antar Variabel	19
Tabel 4.16 Model Summary Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	20
Tabel 4.17 Anova Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	20
Tabel 4.18 Coefficients Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	21
Tabel 4.19 Excluded Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	32
Lampiran 2 Data Penelitian	36
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	57
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	70
Lampiran 5 Mean Variabel Independen dan Dependen	77
Lampiran 6 Koefisien Antar Variabel	81
Lampiran 7 Regresi Linear Berganda	84

ABSTRACT

This research aims to analyze the level of student's perceptions to service quality, analyzing the student's level of satisfaction to the quality of service and analyze the influence of the quality of service to the satisfaction of the students. Quality of service examined include the registration service, the service learning materials, learning support services primarily tutorial, service organization of the examination and administrative services. The results showed the level of student's perceptions to service quality between satisfactory and very satisfying, the level of satisfaction of students with respect to quality of service between satisfactory and very satisfying. In this research the quality of service which affect significantly to student satisfaction is a service organization of exams, learning support services and administrative services. To maintain and improve the quality of service and the satisfaction of students then service organization of exams, learning support services and administrative services need to be maintained and upgraded, including the registration service and service learning materials that have no effect in this study significantly but also need to be maintained and enhanced it's quality of service.

Key words: student's perception, service quality, student's satisfaction

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar terutama tutorial, layanan penyelenggaraan ujian dan layanan tata usaha. Hasil penelitian menunjukkan tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan antara memuaskan dan sangat memuaskan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan antara memuaskan dan sangat memuaskan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah layanan penyelenggaraan ujian, layanan bantuan belajar dan layanan tata usaha. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa maka layanan penyelenggaraan ujian, layanan bantuan belajar dan layanan tata usaha perlu dipertahankan dan ditingkatkan termasuk juga layanan registrasi dan layanan bahan ajar yang dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan namun perlu juga dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Kata-kata kunci: persepsi mahasiswa, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Denpasar sebagai institusi yang memberikan layanan pendidikan tinggi secara terbuka dan jarak jauh di wilayah Bali senantiasa memberikan layanan yang terbaik bagi mahasiswa, calon mahasiswa, alumni maupun masyarakat pada umumnya. Pelayanan yang diberikan terutama kepada mahasiswa berupa layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar, layanan penyelegaraan ujian dan layanan tata usaha.

Kualitas pelayanan tersebut perlu diukur dengan persepsi dari mahasiswa yang mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan suatu keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepuasan kepada mahasiswa. Mahasiswa yang telah merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya maka akan meningkatkan loyalitas dan perilakunya. Loyalitas terkait dengan retensi mahasiswa untuk melanjutkan studinya. Sedangkan perilaku terkait dengan penyampaian pengalaman belajar kepada orang lain. Mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya maka akan menyampaikan pengalamannya kepada masyarakat. Perilaku mahasiswa tersebut secara tidak langsung dapat dikatakan sebagai agen promosi yang efisien dan efektif. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa promosi yang efisien dan efektif adalah dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Kualitas pelayanan senantiasa diperbaiki secara berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk memperoleh keunggulan bersaing yang berkelanjutan pula. Penelitian persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa perlu dilakukan untuk usaha meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Perumusan Masalah

Dari permasalahan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Seberapa besar persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar?
- b. Seberapa besar kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar terhadap kepuasan mahasiswa?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ-UT Denpasar terhadap kepuasan mahasiswa.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Pimpinan UPBJJ-UT: memberikan masukan terhadap kebijakan yang terkait dengan pelayanan terhadap mahasiswa.
- b. Masyarakat: dapat digeneralisasikan pada konteks yang sama atau dapat dijadikan bahan kajian pada konteks yang berbeda.
- c. Peneliti: memperdalam dan mengembangkan pengetahuan dan wawasan tentang manajemen kualitas.

1.5. Batasan Penelitian

Penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di UPBJJ-UT Denpasar lingkungannya sangat luas sehingga perlu dibatasi sebagai berikut:

- a. Populasinya adalah mahasiswa Program Non-Pendas karena mempunyai karakteristik yang khas daripada mahasiswa Program Pendas.
- b. Sampelnya adalah mahasiswa Program Non-Pendas Fakultas FISIP dan FEKON yang bukan mahasiswa baru, mahasiswa yang dijadikan sampel adalah yang pernah mendapatkan beberapa pelayanan yang diterima.
- c. Variabel pelayanan yang diteliti hanya layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar, layanan penyelenggaraan ujian dan layanan TU.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pendidikan tinggi merupakan industri jasa yang sedang berkembang sangat pesat, setiap hari terekspose pada proses globalisasi (Damme, 2001; O'Neil & Palmer, 2004). Kualitas pelayanan menekankan pada kepuasan mahasiswa merupakan bidang penelitian yang muncul dalam dekade terakhir ini. Agar supaya menarik mahasiswa, melayani kebutuhan mereka dan mempertahankannya, penyelenggara pendidikan tinggi secara aktif terlibat dalam memahami harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan. Penyelenggara pendidikan tinggi membutuhkan adaptasi teknik-teknik pengukuran kualitas pelayanannya seperti pada sektor bisnis (Nadiri, *et al.*, 2009). Sebagian besar kerangka konseptual untuk pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada konsep pemasaran (Gummesson, 1991). Kerangka konseptual ini mengukur kualitas melalui persepsi konsumen (Gronroos, 1984).

Menurut Henning-Thurau *et al.* (2001) jasa pendidikan termasuk bidang pemasaran jasa. Jasa pendidikan mempunyai karakteristik pelayanan yang unik yaitu *intangibility*, *heterogeneity*, *inseparability* dan *perishability* (Parasuraman, 1986). Kualitas pelayanan tidak dapat diukur secara obyektif (Patterson & Johnson, 1993). Dalam literatur pelayanan, fokus tersebut adalah pada kualitas yang dipersepsikan dimana merupakan hasil dari perbandingan harapan pelayanan konsumen dengan persepsi performan aktualnya (Zeithaml, *et al.*, 1990).

Kepuasan mahasiswa sering digunakan untuk mengakses kualitas pendidikan, dimana kemampuannya menunjukkan kebutuhan strategik adalah sesuatu yang sangat penting (Cheng, 1990). Konseptualisasi kualitas pelayanan, hubungannya dengan kepuasan dan konstruk nilai serta metode evaluasi telah menjadi tema sentral sektor pendidikan akhir-akhir ini (Oldfield & Baron, 2000).

Berbagai penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan. Amin dan Isa (2008) telah menguji hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap perbankan Islam Malaysia. Hossain dan Leo (2009) meneliti persepsi pelanggan terhadap

kualitas pelayanan pada ritel perbankan di Timur Tengah (studi kasus: Qatar). Kualitas pelayanan, kepuasan dan niat berperilaku, penelitian angkutan penerbangan biaya rendah di Thailand telah dilakukan Saha dan Theingi (2009). Penelitian yang serupa dengan penelitian Saha dan Theingi namun pada restoran cepat saji telah dilakukan oleh Qin *et al.* (2009). Sedangkan penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada pendidikan tinggi telah dilakukan oleh (Nadiri *et al.*, 2009). Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada berbagai bidang terus berkembang pada masa-masa mendatang.

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sehingga desain penelitian ini merupakan *exploratory study* yang bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data sebanyak mungkin dari responden yang bersifat *cross sectional*. Penelitian ini berupa penelitian kuantitatif dan lingkungan penelitiannya merupakan penelitian lapangan (*field study*).

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di UPBJJ-UT Denpasar dengan responden mahasiswa Program Non-Pendas Fakultas FISIP dan FEKON tetapi bukan untuk mahasiswa baru. Dipilihnya kedua fakultas tersebut karena jumlah mahasiswanya banyak dan mereka pernah mengikuti tutorial tatap muka. Waktu penelitian mulai dari persiapan, pelaksanaan, seminar hasil penelitian sampai membuat laporan serta artikel penelitian adalah 12 bulan mulai dari bulan Januari 2014 sampai dengan Desember 2014.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mahasiswa Program Non-Pendas UPBJJ-UT Denpasar. Prosedur pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *probability sampling*.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu mahasiswa Program Non-Pendas yang pernah mengikuti tutorial tatap muka dan mendapatkan pelayanan tata usaha. Metode ini digunakan dengan tujuan memudahkan peneliti memperoleh informasi yang valid dari responden.

3.4. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi definisi layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar, layanan penyelenggaraan ujian, layanan tata usaha dan kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

- a. Layanan registrasi didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang meliputi registrasi mata kuliah, registrasi ujian ulang dan registrasi Tugas Akhir Program serta karya ilmiah.
- b. Layanan bahan ajar didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang terkait dengan bahan ajar yang dibutuhkan sebagai sumber belajar.
- c. Layanan bantuan belajar didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang terkait dengan proses pembelajaran terutama tutorial tatap muka dan online.
- d. Layanan penyelenggaraan ujian didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang terkait dengan penyelenggaraan ujian akhir semester.
- e. Layanan tata usaha didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan keperluan membuat surat keterangan.
- f. Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai kepuasan yang dirasakan mahasiswa atas segala pelayanan yang diterima.

3.5. Pengukuran

Instrumen penelitian atau alat pengumpul data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa *self-administered questionnaire*. Setiap variabel akan diukur dengan item-item pertanyaan yang berbeda. Semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dikembangkan dari adopsi prosedur Sistem Jaminan Kualitas Universitas Terbuka (Simintas-UT) JJ02-RK01a-RII.0 tentang Angket Penilaian Mahasiswa Non-Pendas terhadap Layanan UT dan informasi yang disampaikan beberapa mahasiswa pada saat pra-survei dengan teknik wawancara mendalam. Tabel 3.1 di bawah ini menunjukkan jumlah indikator untuk setiap variabel dan skala pengukuran.

Tabel 3.1. Variabel, Jumlah Indikator dan Skala Pengukuran

Variabel	Jumlah Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Layanan registrasi	11	Likert 1 – 7	JJ02-RK01a-RII.0 dan hasil wawancara
Layanan bahan ajar	10	Likert 1 – 7	JJ02-RK01a-RII.0 dan hasil wawancara
Layanan bantuan belajar	12	Likert 1 – 7	JJ02-RK01a-RII.0 dan hasil wawancara
Layanan penyelenggaraan ujian	12	Likert 1 – 7	JJ02-RK01a-RII.0 dan hasil wawancara
Layanan TU	3	Likert 1 – 7	JJ02-RK01a-RII.0 dan hasil wawancara
Kepuasan mahasiswa	8	Likert 1 – 7	JJ02-RK01a-RII.0 dan hasil wawancara

(Sumber: Data penelitian, 2014)

3.6. Desain Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Instrumen penelitian dikembangkan dari adopsi prosedur Sistem Jaminan Kualitas Universitas Terbuka (Simintas UT) JJ02-RK01a-RII.0 tanggal 25 Juni 2013 tentang Angket Penilaian Mahasiswa Non-Pendas terhadap Layanan UT dan hasil wawancara mendalam (*deep interview*) dengan beberapa mahasiswa untuk mendapat informasi mengenai pelayanan yang telah diterima. Dari beberapa informasi tersebut kemudian dikembangkan menjadi suatu pernyataan kuesioner yang meminta responden untuk memilih salah satu jawaban. Pengukurannya dengan menggunakan skala Likert mulai dari angka 1 "sangat tidak setuju sekali" sampai dengan angka 7 "sangat setuju sekali".

Kuesioner didesain menjadi dua bagian, bagian yang pertama responden diminta untuk memberikan data karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, status pekerjaan, fakultas dan masa registrasi. Bagian kedua adalah pernyataan-pernyataan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

3.7. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data primer adalah menggunakan survei yaitu mengajukan pertanyaan kepada responden dengan instrumen kuesioner dan merekam jawabannya untuk dianalisis. Kuesioner dibagikan kepada responden mahasiswa Program Non-Pendas Fakultas FISIP dan FEKON pada saat ujian konvensional (*paper based*) di tempat ujian yang telah dipilih di UPBJJ-UT Denpasar. Kuesioner ini bersifat tertutup. Pernyataan yang bersifat tertutup membuat para responden hanya memilih jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan yang dirasakan berkaitan dengan pelayanan yang diterima.

3.8. Uji Instrumen

3.8.1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran kemampuan skala yang digunakan untuk mengukur konsep yang dimaksud secara akurat. Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu konsep benar-benar melakukan fungsinya yaitu mengukur konsep yang diinginkan.

Penelitian ini menggunakan desain kuesioner dari hasil wawancara dengan beberapa responden pada saat pra-survei, kemudian untuk pengujian *construct validity* menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan bantuan *software SPSS 17.0 for windows*. Nilai *rule of thumb* yang digunakan untuk CFA dengan *loading factor* harus ≥ 0.4 (Hair *et al.*, 2006).

3.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengukuran derajat konsistensi antara beberapa ukuran sebuah variabel. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan tingkat konsistensi alat ukur yang digunakan dalam mengukur sebuah konsep. Untuk menguji tingkat reliabilitas, biasanya digunakan *Cronbach's coefficient alpha* yang mengindikasikan seberapa jauh item-item dalam penelitian tersebut saling berkorelasi positif satu dengan lainnya. Nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0

sampai 1. Semakin dekat *Cronbach's Alpha* mendekati nilai 1,0 maka semakin baik reliabilitas alat ukur tersebut. Ada tiga kategori reliabilitas mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu:

- a. *Cronbach's Alpha* 0,8 – 1,0 : reliabilitas baik
- b. *Cronbach's Alpha* 0,6 – 0,79 : reliabilitas diterima
- c. *Cronbach's Alpha* < 0,6 : reliabilitas buruk

3.9. Metode Analisis Data

Data penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer diambil dari responden mahasiswa Program Non-Pendas Fakultas FISIP dan FEKON dengan menggunakan kuesioner yang telah didesain untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan *dimension reduction factor* untuk menentukan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. *Mean* digunakan untuk mengetahui besarnya persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterima. *Correlate* untuk menentukan korelasi antara faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. *Regression linear* berganda untuk menentukan pengaruh antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Dari data-data statistik ini peneliti mendiskripsikan dan menjelaskan (eksplanasi) informasi yang diperoleh dari responden untuk diambil kesimpulan dan rekomendasi hasil penelitian.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis data dimulai dengan tahap pengumpulan data, karakteristik responden, uji validitas, uji reliabilitas, mean, korelasi dan regresi serta pembahasan hasil penelitian.

4.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berisi butir-butir pernyataan. Teknik penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden. Penyebaran kuesioner secara langsung dilakukan tim penelitian kepada mahasiswa Program Non-Pendas Fakultas FISIP dan FEKON UPBJJ-UT Denpasar. Penyebaran dan pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 5 Mei 2014 sampai dengan tanggal 11 Juli 2014. Jumlah kuesioner yang disebarkan pada mahasiswa sebanyak 175 kuesioner. Dari kuesioner yang disebarkan tersebut, sebanyak 172 kuesioner kembali dan 3 kuesioner tidak kembali. Dari 172 kuesioner yang kembali tersebut ada 7 kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap sehingga dikeluarkan dari analisis, maka total kuesioner yang akan dianalisis sebanyak 165 kuesioner. Hasil pengumpulan data jumlah kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data Jumlah Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Kuesioner yang disebarkan	175	100%
Kuesioner yang kembali	172	98,3%
Kuesioner yang tidak kembali	3	1,7%
Kuesioner yang diterima tidak lengkap dan tidak dapat dianalisis	7	4%
Total kuesioner yang dianalisis	165	94,3%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

4.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dijabarkan dalam kategori jenis kelamin, usia, status pekerjaan, fakultas dan semester responden.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 89 (53,9%) responden pria dan 76 (46,1%) responden wanita. Perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	89	53,9%
Wanita	76	46,1%
Total	165	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Distribusi responden berdasarkan usia adalah sebanyak 92 (55,8%) responden berusia 18 – 25 tahun, sebanyak 55 (33,3%) responden berusia 26 – 35 tahun, sebanyak 12 (7,3%) responden berusia 36 – 45 tahun dan sebanyak 6 (3,6%) responden berusia 46 – 55 tahun. Perbandingan jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Prosentase
18 tahun – 25 tahun	92	55,8%
26 tahun – 35 tahun	55	33,3%
36 tahun – 45 tahun	12	7,3%
46 tahun – 55 tahun	6	3,6%
Total	165	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Karakteristik responden berdasarkan fakultas adalah sebanyak 39 (23,6%) responden dari FISIP dan sebanyak 126 (76,4%) responden dari FEKON, seperti yang terlihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	Prosentase
FISIP	39	23,6%
FEKON	126	76,4%
Total	165	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan didominasi oleh responden yang sudah bekerja sebanyak 153 (92,7%) responden, sedangkan responden yang tidak bekerja sebanyak 12 (7,3%) responden. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Bekerja	153	92,7%
Tidak Bekerja	12	7,3%
Total	165	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Sedangkan karakteristik responden berdasarkan semester adalah sebanyak 40 (24,2%) responden pada semester I-II, sebanyak 45 (27,3%) responden pada semester III-IV, sebanyak 66 (40%) responden pada semester V-VI dan sebanyak 14 (8,5%) responden pada semester VII-VIII. Perbandingan karakteristik responden berdasarkan semester dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Semester	Jumlah	Prosentase
I – II	40	24,2%
III – IV	45	27,3%
V – VI	66	40,0%
VII – VIII	14	8,5%
Total	165	100%

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

4.3. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk membuktikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu konsep benar-benar melakukan fungsinya yaitu mengukur konsep yang diinginkan (Cooper & Schindler, 2006). Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan alat ukur dalam penelitian. Pengujian validitas ini dilakukan dengan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dengan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*. Analisis yang dilakukan dengan pengurangan data (*data reduction*) yaitu pengurangan indikator-indikator yang akan membentuk suatu konstruk atau variabel. Indikator-indikator tersebut akan membentuk satu atau lebih komponen matrik. Jika hanya membentuk satu komponen matrik maka secara keseluruhan indikator-indikator tersebut membentuk suatu variabel yang valid. Namun bila indikator-indikator tersebut membentuk lebih dari satu komponen matrik maka harus ada indikator yang dikeluarkan dari analisis sehingga indikator yang lainnya dapat membentuk satu komponen matrik. Indikator yang dikeluarkan yang memiliki *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang di bawah 0,5 atau yang paling kecil dengan memperhatikan tabel *Anti-images Correlation* pada output SPSS. Pengurangan data ini dilakukan secara bertahap dan terus-menerus sampai dihasilkan indikator-indikator membentuk satu komponen matrik.

Sebelum melakukan analisis faktor, ada dua hal penting yang harus diperhatikan yaitu hasil tes KMO dan tes Bartlett's. Kesimpulan layak tidaknya analisis faktor dilakukan untuk menguji suatu variabel tertentu, kita menggunakan uji *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)*. Jika hasil yang ditampilkan oleh KMO dengan indeks di atas 0,5 maka analisis faktor untuk menguji item-item suatu dimensi tertentu layak untuk dilakukan (Hair et al., 2006).

Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen

Pada penelitian ini variabel independen layanan registrasi terdiri dari 11 indikator, layanan bahan ajar terdiri dari 10 indikator, layanan bantuan belajar terdiri dari 12 indikator, layanan penyelenggaraan ujian terdiri dari 12 indikator, dan layanan TU terdiri dari 3 indikator. Sedangkan variabel dependen kepuasan

mahasiswa terdiri dari 8 indikator. Hasil perhitungan statistik untuk uji validitas variabel dependen, mediasi dan independen pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen

Variabel	KMO	Nilai Bartlett's	Jumlah Indikator
Layanan registrasi	0,926	0,000	11
Layanan bahan ajar	0,924	0,000	10
Layanan bantuan belajar	0,911	0,000	12
Layanan penyelenggaraan ujian	0,944	0,000	12
Layanan TU	0,764	0,000	3
Kepuasan mahasiswa	0,907	0,000	8

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Dari hasil perhitungan statistik di atas uji validitas terhadap variabel independen dan dependen menunjukkan nilai KMO dan nilai Bartlett's memenuhi syarat. Matrik komponen (*component matrix*) yang terbentuk indikator-indikator masing-masing variabel hanya satu matrik komponen sehingga indikator-indikator tersebut membentuk masing-masing satu variabel yang valid.

4.4. Uji Reliabilitas

Tujuan dilakukannya uji reliabilitas ini adalah untuk melihat konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Dalam penelitian ini menggunakan *internal consistency* yang merupakan sebuah pengukuran apakah sebuah item saling berkorelasi dengan item yang lain. Konsistensi internal item-item pernyataan/indikator-indikator dalam kuesioner diuji dengan *Cronbach Alpha*. Nilai *rule of thumb* yang digunakan untuk nilai cronbach alpha harus $\geq 0,7$ meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair *et al.*, 2006). Tabel 4.8 menunjukkan hasil uji reliabilitas variabel dependen, mediasi dan independen.

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen

Variabel	Jumlah Indikator	Nilai Alpha	Keterangan
Layanan registrasi	11	0,938	Reliabel
Layanan bahan ajar	10	0,957	Reliabel
Layanan bantuan belajar	12	0,954	Reliabel
Layanan penyelenggaraan ujian	12	0,965	Reliabel
Layanan TU	3	0,946	Reliabel
Kepuasan mahasiswa	8	0,934	Reliabel

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Dari hasil perhitungan statistik terlihat semua variabel independen dan dependen mempunyai nilai cronbach alpha $\geq 0,7$ sehingga semua variabel tersebut reliabel.

4.5. Mean Variabel Independen dan Dependen

Variabel layanan registrasi dengan 11 indikator menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi seperti yang terlihat pada Tabel 4.9 di bawah ini

Tabel 4.9. Mean Variabel Layanan Registrasi

No	Indikator	Mean	SD
1	Ketersediaan informasi mengenai registrasi	5,63	1,270
2	Kemudahan memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP)	5,89	1,121
3	Akurasi identitas pada Daftar Nilai Ujian	5,85	1,091
4	Kecepatan pelayanan registrasi	5,50	1,272
5	Kemudahan melakukan pembayaran uang kuliah	5,90	1,130
6	Akurasi data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP)	5,91	1,081
7	Kemudahan memperoleh Katalog Baru	5,40	1,273
8	Kemudahan melakukan registrasi	5,70	1,202
9	Kegiatan akademik sesuai dengan kalender akademik	5,61	1,183
10	Kemampuan petugas dalam menjelaskan masalah registrasi	5,45	1,237
11	Kemampuan dosen memberi arahan matakuliah yang akan diregistrasikan	5,60	1,204

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Variabel layanan bahan ajar dengan 10 indikator menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi seperti yang terlihat pada Tabel 4.10 di bawah ini

Tabel 4.10. Mean Variabel Layanan Bahan Ajar

No	Indikator	Mean	SD
1	Kesesuaian penerimaan bahan ajar dengan pesanan	5,58	1,138
2	Kecepatan penerimaan bahan ajar	5,38	1,139
3	Kemudahan memperoleh bahan ajar	5,41	1,169
4	Kualitas fisik bahan ajar	5,59	1,059
5	Kualitas kemasan	5,56	1,090
6	Desain, bentuk dan layout bahan ajar bagus	5,57	1,083
7	Isi bahan ajar disusun terstruktur dan sistematis	5,47	1,124
8	Cetakan bahan ajar mudah dibaca	5,61	1,069
9	Kertas yang digunakan bahan ajar berkualitas bagus	5,70	1,073
10	Bahan ajar ditulis oleh dosen yang sangat berkompeten dan ahli di bidangnya	5,71	1,088

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Variabel layanan bantuan belajar dengan 12 indikator menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi seperti yang terlihat pada Tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4.11. Mean Variabel Layanan Bantuan Belajar

No	Indikator	Mean	SD
1	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial tatap muka	5,25	1,433
2	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial online	5,57	1,231
3	Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial	5,62	1,201
4	Kemudahan mengakses tutorial online	5,50	1,218
5	Ketepatan jadwal tutorial tatap muka	5,33	1,270
6	Ketepatan jadwal online	5,35	1,338
7	Kebermanfaatan tutorial tatap muka dalam memahami materi mata kuliah	5,73	1,169
8	Kebermanfaatan tutorial online dalam memahami materi mata kuliah	5,56	1,181
9	Tutor tatap muka memiliki kompetensi yang tinggi	5,67	1,206
10	Tutor online memiliki kompetensi yang tinggi	5,52	1,182
11	Dosen pembimbing akademik memiliki kompetensi yang tinggi	5,56	1,191
12	Kepedulian petugas pendaftaran tutorial tatap muka	5,50	1,296

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Variabel layanan penyelenggaraan ujian dengan 12 indikator menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi seperti yang terlihat pada Tabel 4.12 di bawah ini.

Tabel 4.12. Mean Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian

No	Indikator	Mean	SD
1	Ketersediaan informasi pelaksanaan ujian	5,71	1,153
2	Keterjangkauan tempat ujian	5,76	1,185
3	Kelayakan tempat ujian	5,61	1,238
4	Kelengkapan naskah ujian	5,93	0,947
5	Keprofesionalan pengawas ujian	5,85	1,066
6	Ketertiban pelaksanaan ujian	5,78	1,099
7	Kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian	5,82	1,115
8	Ketepatan waktu pengumuman hasil ujian	5,68	1,110
9	Kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujian	5,70	1,062
10	Keprofesionalan panitia ujian	5,75	1,084
11	Kecepatan pelayanan kasus nilai	5,58	1,116
12	Kemudahan mendapatkan KTPU	5,92	1,059

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Variabel layanan TU dengan 3 indikator menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi seperti yang terlihat pada Tabel 4.13 di bawah ini.

Tabel 4.13. Mean Variabel Layanan TU

No	Indikator	Mean	SD
1	Kecepatan membuat surat keterangan	5,43	1,303
2	Kepedulian petugas	5,28	1,324
3	Kemudahan membuat surat keterangan	5,42	1,235

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Variabel layanan TU dengan 3 indikator menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi seperti yang terlihat pada Tabel 4.14 di bawah ini.

Tabel 4.14. Mean Variabel Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator	Mean	SD
1	Saya merasa puas dengan layanan registrasi	5,56	1,191
2	Saya merasa puas dengan layanan bahan ajar	5,52	1,161
3	Saya merasa puas dengan layanan tutorial tatap muka	5,53	1,227
4	Saya merasa puas dengan layanan tutorial online	5,33	1,206
5	Saya merasa puas dengan layanan ujian	5,68	1,059
6	Saya merasa puas dengan layanan administrasi	5,58	1,159
7	Saya merasa puas dengan layanan bimbingan akademik	5,57	1,149
8	Saya merasa puas dengan pelayanan mahasiswa	5,58	1,190

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

4.6. Korelasi Antar Variabel

Tabel 4.15 menunjukkan nilai mean, standar deviasi dan koefisien korelasi antar variabel yang valid dan reliabel.

Tabel 4.15. Korelasi Antar Variabel

Variabel	Mean	SD	Variabel					
			REG	BA	BB	UJ	TU	KM
REG	5,6749	0,93382	1					
BA	5,5564	0,93713	0,722**	1				
BB	5,5141	1,01440	0,712**	0,769**	1			
UJ	5,7571	0,93981	0,820**	0,775**	0,743**	1		
TU	5,3778	1,22393	0,756**	0,679**	0,696**	0,747**	1	
KM	5,5439	0,96705	0,737**	0,727**	0,772**	0,786**	0,740**	1

**) korelasi signifikan pada level 0,01 (2 tailed)

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

4.7. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan registrasi, kualitas layanan bahan ajar, kualitas layanan bantuan belajar, kualitas layanan penyelenggaraan ujian dan kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan untuk membentuk persamaan regresi linear berganda dengan menggunakan metode *stepwise*, semua variabel

independen dianalisis secara bersamaan, variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen akan dikeluarkan dari analisis.

Hasil regresi berganda variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen terlihat pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4.16. Model Summary Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,786 ^a	0,618	0,615	0,59983
2	0,835 ^b	0,697	0,693	0,53594
3	0,848 ^c	0,718	0,713	0,51793

a. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian

b. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar

c. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar, Layanan_TU

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.17. Anova Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	94,723	1	94,723	263,272	0,000 ^a
Residual	58,646	163	0,360		
Total	153,369	164			
2 Regression	106.837	2	53.418	185.973	0,000 ^b
Residual	46.532	162	0,287		
Total	153.369	164			
3 Regression	110.181	3	36.727	136.914	0,000 ^c
Residual	43.188	161	0,268		
Total	153.369	164			

a. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian

b. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar

c. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar, Layanan_TU

d. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.18. Coefficients Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constanta)	0,888	0,291		3,056	0,003
	Layanan Ujian	0,809	0,050	0,786	16,226	0,000
2	(Constanta)	0,529	0,266		1,991	0,048
	Layanan Ujian	0,488	0,067	0,474	7,337	0,000
	Bantuan belajar	0,400	0,062	0,420	6,494	0,000
3	(Constanta)	0,633	0,258		2,452	0,015
	Layanan Ujian	0,364	0,073	0,354	4,979	0,000
	Bantuan belajar	0,330	0,063	0,346	5,249	0,000
	Layanan TU	0,185	0,052	0,234	3,531	0,001

Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

Tabel 4.19. Excluded Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Registrasi	0,284 ^a	3,466	0,001	0,263	0,328
	Bahan ajar	0,295 ^a	4,016	0,000	0,301	0,399
	Bantuan belajar	0,420 ^a	6,494	0,000	0,454	0,448
	Layanan TU	0,345 ^a	5,083	0,000	0,371	0,442
2	Registrasi	0,163 ^b	2,105	0,037	0,164	0,304
	Bahan ajar	0,116 ^b	1,511	0,133	0,118	0,316
	Layanan TU	0,234 ^b	3,531	0,001	0,268	0,397
2	Registrasi	0,087 ^c	1,086	0,279	0,086	0,273
	Bahan ajar	0,088 ^c	1,177	0,241	0,093	0,312

a. Predictors in the Model: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian

b. Predictors in the Model: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar

c. Predictors in the Model: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar, Layanan_TU

d. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

(Sumber: Data primer diolah, 2014)

4.8. Pembahasan

Penelitian persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di UPBJJ-UT Denpasar bertujuan menganalisis tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar terutama tutorial, layanan penyelenggaraan ujian dan layanan tata usaha. Sampel yang diambil adalah mahasiswa Non-Pendas yang pernah mendapatkan kelima layanan tersebut. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut menggunakan instrumen yang disusun dari adopsi pedoman Sistem Jaminan Kualitas Universitas Terbuka (Simintas UT) JJ02-RK01a-RII.0 tanggal 25 Juni 2013 tentang Angket Penilaian Mahasiswa Non-Pendas terhadap Layanan UT dan hasil wawancara dengan beberapa responden.

Variabel layanan registrasi terdiri dari 11 indikator, layanan bahan ajar terdiri dari 10 indikator, layanan bantuan belajar terdiri dari 12 indikator, layanan penyelenggaraan ujian terdiri 12 indikator, layanan tata usaha terdiri dari 3 indikator dan kepuasan mahasiswa terdiri dari 8 indikator. Untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa menggunakan skala Likert 1 sampai 7. Nilai 1 merupakan nilai terendah “sangat tidak setuju sekali”, nilai 4 sebagai nilai tengah “cukup setuju, sedangkan nilai 7 merupakan nilai tertinggi “sangat setuju sekali”.

Agar instrumen tersebut dapat mengukur konsep yang dimaksud secara akurat maka dilakukan uji validitas terhadap instrumen tersebut. Uji validitas menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Hasil analisis menggunakan *software* SPSS Tabel 4.7 di atas menunjukkan nilai KMO semua variabel $> 0,90$ kecuali variabel layanan TU nilai $KMO = 0,76$. Nilai tersebut sangat bagus sehingga layak dilakukan untuk analisis selanjutnya dalam penelitian ini. Menurut Hair *et.al.* (2006) suatu variabel dapat dikatakan valid apabila nilai $KMO \geq 0,50$.

Selain uji validitas perlu juga suatu instrumen dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kestabilan dan tingkat konsistensi alat ukur yang digunakan dalam mengukur sebuah konsep. Untuk menguji tingkat

reliabilitas, biasanya digunakan *Cronbach's coefficient alpha* yang mengindikasikan seberapa jauh item-item dalam penelitian tersebut saling berkorelasi positif satu dengan lainnya. Hasil uji reliabilitas seperti yang terlihat pada Tabel 4.8 di atas menunjukkan semua variabel bernilai Alpha > 0,93 nilai ini sangat bagus untuk suatu instrumen yang reliabel. Menurut Hair *et.al.* (2006) suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilainya $\geq 0,70$.

Untuk menentukan tingkat persepsi mahasiswa terhadap suatu konstruk atau variabel menggunakan nilai rata-rata atau mean indikator-indikatornya. Tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan registrasi seperti terlihat pada Tabel 4.9 di atas menunjukkan nilai mean antara 5 sampai dengan 6. Nilai mean tersebut berarti setuju dan sangat setuju terhadap layanan registrasi yang diberikan. Sehingga tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan registrasi adalah antara memuaskan dan sangat memuaskan. Tingkat persepsi yang tinggi adalah pada indikator akurasi data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP) = 5,91 dan kemudahan melakukan pembayaran uang kuliah = 5,90. Sedangkan tingkat persepsi yang paling rendah adalah kemudahan memperoleh katalog baru = 5,40. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan registrasi maka ketersediaan katalog baru harus mencukupi sejumlah mahasiswa atau bisa juga mensosialisasikan katalog baru dapat diakses di website UT.

Tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bahan ajar seperti terlihat pada Tabel 4.10 di atas menunjukkan nilai mean antara 5 sampai dengan 6. Nilai mean tersebut berarti setuju dan sangat setuju terhadap layanan bahan ajar yang diberikan. Sehingga tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bahan ajar adalah antara memuaskan dan sangat memuaskan. Tingkat persepsi yang tinggi adalah pada indikator bahan ajar ditulis oleh dosen yang sangat berkompeten dan ahli di bidangnya = 5,71 dan kertas yang digunakan bahan ajar berkualitas bagus = 5,70. Sedangkan tingkat persepsi yang paling rendah adalah kecepatan penerimaan bahan ajar = 3,18. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan bahan ajar maka kecepatan penerimaan bahan ajar perlu ditingkatkan lagi. Bahan ajar ini digunakan mahasiswa untuk mempelajari suatu materi mata

kuliah sehingga perlu lebih cepat diterima mahasiswa agar bisa segera dipelajari untuk persiapan ujian.

Sementara tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bantuan belajar seperti terlihat pada Tabel 4.11 di atas menunjukkan nilai mean antara 5 sampai dengan 6. Nilai mean tersebut berarti setuju dan sangat setuju terhadap layanan bahan ajar yang diberikan. Sehingga tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bantuan belajar adalah antara memuaskan dan sangat memuaskan. Tingkat persepsi yang tinggi adalah pada indikator kebermanfaatan tutorial tatap muka dalam memahami materi mata kuliah = 5,73 dan Tutor tatap muka memiliki kompetensi yang tinggi = 5,67. Sedangkan tingkat persepsi yang paling rendah adalah kemudahan mendapatkan layanan tutorial tatap muka = 5,25. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan bantuan belajar maka kemudahan mendapatkan tutorial tatap muka perlu ditingkatkan lagi. Tutorial tatap muka ini dapat membantu mahasiswa dalam mempelajari mata kuliah. Namun kebijakan penyelenggaraan tutorial tatap muka dapat dilaksanakan apabila jumlah mahasiswanya minimal 20 mahasiswa. Untuk bisa memenuhi jumlah mahasiswa minimal 20 per mata kuliah maka layanan tutorial tatap muka perlu disosialisasikan kepada mahasiswa agar mereka bisa mengikuti tutorial yang ditawarkan. Sehingga mahasiswa yang menginginkan diselenggarakannya tutorial mata kuliah tertentu dapat terwujud.

Tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan penyelenggaraan ujian seperti terlihat pada Tabel 4.12 di atas menunjukkan nilai mean antara 5 sampai dengan 6. Nilai mean tersebut berarti setuju dan sangat setuju terhadap layanan bahan ajar yang diberikan. Sehingga tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan penyelenggaraan ujian adalah antara memuaskan dan sangat memuaskan. Tingkat persepsi yang tinggi adalah pada indikator kelengkapan naskah ujian = 5,93 dan Kemudahan mendapatkan KTPU = 5,92. Sedangkan tingkat persepsi yang paling rendah adalah kecepatan pelayanan kasus nilai = 5,58. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan penyelenggaraan ujian maka kecepatan pelayanan kasus nilai ditingkatkan lagi. Kasus nilai ini sangat beragam misalnya mahasiswa tidak keluar nilainya karena pada waktu ujian akhir semester

berbeda tanda tangan antara di absensi dan di lembar jawab ujian. Kasus nilai yang lain mahasiswa tidak tanda tangan pada lembar jawab ujian atau pada absensi ujian. Kasus nilai ini perlu penanganan yang lebih cepat sehingga mahasiswa dapat mengetahui dengan segera dan pasti mata kuliah yang ditempuh lulus atau tidak lulus karena akan terkait dengan pengambilan mata kuliah pada semester berikutnya.

Sedangkan tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan tata usaha seperti terlihat pada Tabel 4.13 di atas menunjukkan nilai mean antara 5 sampai dengan 6. Nilai mean tersebut berarti setuju dan sangat setuju terhadap layanan tata usaha yang diberikan. Sehingga tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan tata usaha adalah antara memuaskan dan sangat memuaskan. Tingkat persepsi yang tinggi adalah pada indikator kecepatan membuat surat keterangan = 5,43. Sedangkan tingkat persepsi yang paling rendah adalah kepedulian petugas = 5,28. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan tata usaha maka kepedulian petugas perlu ditingkatkan lagi. Petugas pelayanan mahasiswa sebagai garda depan yang langsung berhubungan dengan mahasiswa sebagai pelanggan perlu memberikan pelayanan yang prima. Untuk meningkatkan kepedulian petugas terhadap mahasiswa bisa dilakukan dengan pelatihan *customer service* atau pelatihan *publik speaking*.

Selain menentukan tingkat persepsi mahasiswa terhadap lima variabel kualitas pelayanan yang telah dibahas di atas maka perlu juga menentukan tingkat persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa. Tabel 4.14 di atas menunjukkan nilai mean antara 5 sampai dengan 6. Nilai mean tersebut berarti setuju dan sangat setuju terhadap kepuasan yang dirasakan dan dialami mahasiswa. Sehingga tingkat persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa adalah antara memuaskan dan sangat memuaskan. Tingkat persepsi yang tinggi adalah pada indikator saya merasa puas dengan layanan administrasi 5,58 dan saya merasa puas dengan pelayanan mahasiswa = 5,58. Sedangkan tingkat persepsi yang paling rendah adalah saya merasa puas dengan layanan tutorial online = 5,33. Untuk lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa maka layanan bantuan belajar terutama tutorial online perlu ditingkatkan lagi. Tutorial online ini

sebagai layanan kepada mahasiswa untuk dapat berdiskusi dan membahas topik mata kuliah dengan tutornya atau dengan sesama mahasiswa di mana pun berada. Layanan tutorial online ini dapat membantu mahasiswa mempelajari materi mata kuliah yang perlu dibahas dengan tutornya. Tutorial online ini juga berkontribusi terhadap nilai akhir sebesar 30%. Tutorial online dapat diikuti mahasiswa secara *free* (tidak ada biaya). Mengingat pentingnya tutorial online bagi mahasiswa maka kualitas pelayanannya perlu ditingkatkan lagi.

Hubungan antara kualitas layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar, layanan penyelenggaraan ujian dan layanan tata usaha dengan kepuasan mahasiswa terlihat pada Tabel 4.15 di atas. Hubungan antara layanan registrasi dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,737, hubungan antara layanan bahan ajar dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,727, hubungan antara layanan bantuan belajar dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,772, hubungan antara layanan penyelenggaraan ujian dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,786 serta hubungan antara layanan tata usaha dan kepuasan mahasiswa sebesar 0,740. Semua variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan mahasiswa karena nilai korelasinya semua $> 0,70$ mendekati nilai 1,00. Semakin mendekati nilai 1,00 maka korelasi antar variabel makin kuat.

Untuk melihat pengaruh kualitas layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar, layanan penyelenggaraan ujian dan layanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa maka dilakukan regresi linear berganda dengan metode *stepwise*. Semua variabel independen secara bersama-sama dianalisis, variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen maka dikeluarkan secara bertahap. Hasil analisis seperti terlihat pada Tabel 4.16 di atas terdapat 3 model dilihat dari prediktor yang berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini diambil model 3 dengan prediktor layanan penyelenggaraan ujian, layanan bantuan belajar dan layanan TU yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, angka R square adalah 0,718. R square ini berarti 71,8% dari variasi kepuasan mahasiswa bisa dijelaskan oleh variabel layanan penyelenggaraan ujian, layanan bantuan belajar dan layanan TU. Sedangkan sisanya 28,2% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Tabel 4.17 di

atas merupakan hasil uji ANOVA atau F test, didapat F hitung 136,914 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa.

Sedangkan Tabel 4.18 menggambarkan persamaan regresi $KM = 0,633 + 0,364 UJ + 0,330 BB + 0,185 TU$, dimana KM merupakan kepuasan mahasiswa, UJ merupakan kualitas layanan penyelenggaraan ujian, BB merupakan layanan bantuan belajar dan TU merupakan layanan tata usaha. Konstanta sebesar 0,633 menyatakan tanpa adanya kualitas layanan penyelenggaraan ujian, kualitas layanan bantuan belajar dan kualitas layanan tata usaha maka kepuasan mahasiswa sebesar 0,633. Koefisien regresi sebesar 0,364 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kualitas layanan penyelenggaraan ujian akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,364. Koefisien regresi sebesar 0,330 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kualitas layanan bantuan belajar akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,330. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,185 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kualitas layanan tata usaha akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,185.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan di atas maka penelitian yang bertujuan untuk menganalisis tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tingkat persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar, layanan penyelenggaraan ujian dan layanan tata usaha di UPBJJ-UT Denpasar antara memuaskan dan sangat memuaskan.
- b. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di UPBJJ-UT Denpasar antara memuaskan memuaskan dan sangat memuaskan.
- c. Kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di UPBJJ-UT Denpasar adalah layanan penyelenggaraan ujian, layanan bantuan belajar dan layanan tata usaha.

5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas maka saran penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan maka perlu diperhatikan layanan penyelenggaraan ujian, layanan bantuan belajar terutama tutorial baik tutorial tatap muka maupun tutorial online dan layanan tata usaha karena layanan tersebut dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- b. Walaupun layanan registrasi dan layanan bahan ajar dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan namun untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa maka layanan registrasi dan layanan bahan ajar perlu diperhatikan juga.

- c. Untuk penelitian lebih lanjut disarankan menambah satu variabel kualitas pelayanan lagi yaitu layanan alih kredit untuk melihat persepsi mahasiswa terhadap layanan tersebut bagi mahasiswa yang mengajukan alih kredit.
- d. Lingkup penelitian perlu diperluas tidak hanya untuk mahasiswa Program Non-Pendas saja tetapi dapat juga mencakup mahasiswa Program Pendas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. & Isa, Z. (2008). An examination of the relationship between service quality perception and customer satisfaction: A SEM approach towards Malaysian Islamic banking. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1 (3), 191-209.
- Cheng, Y.C. (1990). Conception of school effectiveness and models of school evaluation: A dynamic perspective. *Education Journal*, 18 (1), 47-62.
- Damme, D. (2001). Quality issues in the internationalization of higher education. *Higher Education*, 41 (4), 415-441.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Gummesson, E. (1991). Truths and myths in service quality. *Journal for Quality and Participation*, 14 (4), 28-33.
- Henning-Thurau, T., Langer, M.F., & Hansen, U. (2001). Modeling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Service Research*, 3 (4), 331-344.
- Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20 (5), 523-535.
- Oldfield, B.M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- O'Neil, M.A., & Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12 (1), 39-52.
- Parasuraman, A. (1986). Customer-orientated organizational culture: A key to successful services marketing. In M. Venkatesan, D.M. Schmalensee, & C. Marshall (Eds.), *Creativity in services marketing: What's new, what works, what's developing* (pp. 73-77). Chicago: American Marketing Association.
- Patterson, P.G., & Johnson, L.W. (1993). Disconfirmation of expectations and the gap model of service quality: An integrated paradigm. *Journal of Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 6 (1), 90-99.
- Qin, H., Prybutok, V.R. & Zhao, Q. (2010). Perceived service quality in fast-food restaurants: Empirical evidence from China. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27 (4), 424-437.

- Saha G.C. & Theingi. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality*, 19 (3), 350-372.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini didesain untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Saudara diminta untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang dirasakan dan dialami secara lengkap. Partisipasi saudara sangat membantu kami untuk melakukan penelitian ini.

A. Identitas Responden

Petunjuk pengisian:

Nomor 1 sampai dengan 6, berilah tanda **check (v)** pada salah satu kotak yang sesuai dengan jawaban saudara.

- | | |
|---|--|
| 1. Jenis Kelamin:
<input type="checkbox"/> Pria
<input type="checkbox"/> Wanita
2. Usia:
<input type="checkbox"/> 18 – 25 tahun
<input type="checkbox"/> 26 – 35 tahun
<input type="checkbox"/> 36 – 45 tahun
<input type="checkbox"/> 46 – 55 tahun
3. Fakultas:
<input type="checkbox"/> FISIP
<input type="checkbox"/> FEKON | 4. Status pekerjaan:
<input type="checkbox"/> Bekerja
<input type="checkbox"/> Tidak bekerja
5. Semester:
<input type="checkbox"/> I – II
<input type="checkbox"/> III – IV
<input type="checkbox"/> V – VI
<input type="checkbox"/> VII – VIII |
|---|--|

B. Kuesioner

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda **check (v)** pada salah satu kotak yang sesuai dengan penilaian Anda.

1. Sangat Tidak Setuju Sekali \longleftrightarrow 7. Sangat Setuju Sekali

No	PERNYATAAN	PENILAIAN						
A	LAYANAN REGISTRASI	1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan informasi mengenai registrasi							
2	Kemudahan memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP)							
3	Akurasi identitas pada Daftar Nilai Ujian							
4	Kecepatan pelayanan registrasi							
5	Kemudahan melakukan pembayaran uang kuliah							
6	Akurasi data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP)							
7	Kemudahan memperoleh Katalog Baru							
8	Kemudahan melakukan registrasi							
9	Kegiatan akademik sesuai dengan kalender akademik							
10	Kemampuan petugas dalam menjelaskan masalah registrasi							
11	Kemampuan dosen memberi arahan matakuliah yang akan diregistrasikan							
B	LAYANAN BAHAN AJAR	1	2	3	4	5	6	7
1	Kesesuaian penerimaan bahan ajar dengan pesanan							
2	Kecepatan penerimaan bahan ajar							
3	Kemudahan memperoleh bahan ajar							

		1	2	3	4	5	6	7
4	Kualitas fisik bahan ajar							
5	Kualitas kemasan							
6	Desain, bentuk dan layout bahan ajar bagus							
7	Isi bahan ajar disusun terstruktur dan sistematis							
8	Cetakan bahan ajar mudah dibaca							
9	Kertas yang digunakan bahan ajar berkualitas bagus							
10	Bahan ajar ditulis oleh dosen yang sangat berkompeten dan ahli di bidangnya							
C	LAYANAN BANTUAN BELAJAR (TUTORIAL)	1	2	3	4	5	6	7
1	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial tatap muka							
2	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial online							
3	Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial							
4	Kemudahan mengakses tutorial online							
5	Ketepatan jadwal tutorial tatap muka							
6	Ketepatan jadwal online							
7	Kebermanfaatan tutorial tatap muka dalam memahami materi mata kuliah							
8	Kebermanfaatan tutorial online dalam memahami materi mata kuliah							
9	Tutor tatap muka memiliki kompetensi yang tinggi							
10	Tutor online memiliki kompetensi yang tinggi							
11	Dosen pembimbing akademik memiliki kompetensi yang tinggi							
12	Kepedulian petugas pendaftaran tutorial tatap muka							
D	LAYANAN PENYELENGGARAAN UJIAN	1	2	3	4	5	6	7
1	Ketersediaan informasi pelaksanaan ujian							
2	Keterjangkauan tempat ujian							
3	Kelayakan tempat ujian							
4	Kelengkapan naskah ujian							
5	Keprofesionalan pengawas ujian							
6	Ketertiban pelaksanaan ujian							
7	Kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian							
8	Ketepatan waktu pengumuman hasil ujian							
9	Kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujian							
10	Keprofesionalan panitia ujian							
11	Kecepatan pelayanan kasus nilai							
12	Kemudahan mendapatkan KTPU							
E	LAYANAN TU	1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan membuat surat keterangan							
2	Kepedulian petugas							
3	Kemudahan membuat surat keterangan							
F	KEPUASAN MAHASISWA	1	2	3	4	5	6	7
1	Saya merasa puas dengan layanan registrasi							
2	Saya merasa puas dengan layanan bahan ajar							
3	Saya merasa puas dengan layanan tutorial tatap muka							
4	Saya merasa puas dengan layanan tutorial online							
5	Saya merasa puas dengan layanan ujian							
6	Saya merasa puas dengan layanan administrasi							
7	Saya merasa puas dengan layanan bimbingan akademik							

		1	2	3	4	5	6	7
8	Saya merasa puas dengan pelayanan mahasiswa							

Terima kasih atas partisipasi saudara dalam mengisi kuesioner ini

LAMPIRAN 2
DATA PENELITIAN

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Semester	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
1	2	1	2	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	1	1	2	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	2	1	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
4	1	1	2	1	2	7	7	6	7	7	7	7	4	4	4
5	2	2	2	1	2	6	6	6	4	7	6	6	6	6	6
6	1	2	2	1	2	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
7	2	1	2	1	2	5	6	5	4	6	6	6	6	6	4
8	2	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	1	2	1	2	6	6	6	5	5	5	4	6	6	6
10	1	2	2	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	1	1	2	1	2	6	6	6	5	6	7	6	6	7	6
12	2	1	2	1	3	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
13	1	1	2	1	3	6	5	5	4	4	5	4	5	5	5
14	2	3	2	1	3	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
15	2	2	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	1	1	2	1	3	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
17	2	1	2	1	3	7	7	7	5	7	7	7	7	5	4
18	1	2	2	1	3	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5
19	1	2	2	1	3	6	7	7	6	6	6	4	6	6	6
20	1	2	2	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	1	2	2	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	2	3	2	1	3	5	6	6	5	7	6	5	6	6	6
23	2	2	2	1	3	7	6	6	5	7	6	7	7	7	5
24	1	2	2	1	3	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5
25	2	1	2	1	1	5	6	5	7	7	7	6	7	7	4
26	1	1	2	1	1	7	6	6	7	6	7	6	6	5	6
27	2	1	2	1	1	7	7	7	3	7	6	5	5	6	5
28	2	1	2	1	1	6	7	7	7	7	6	5	7	7	6
29	1	1	2	2	1	7	6	6	6	7	6	5	6	6	6
30	1	1	2	1	1	7	6	5	6	6	7	7	6	5	5
31	2	1	2	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	2	1	2	1	1	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5
33	1	1	2	1	1	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
34	2	1	2	1	1	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Semester	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
35	1	1	2	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5
36	1	1	2	1	1	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5
37	2	1	2	1	1	6	7	5	5	7	6	5	5	6	5
38	1	1	2	1	1	5	6	6	6	6	7	6	6	5	6
39	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7
40	1	1	2	1	1	5	5	5	4	5	6	5	5	5	6
41	2	2	2	1	1	6	6	6	4	6	6	6	6	4	4
42	1	1	2	1	1	4	6	3	3	5	5	6	5	6	5
43	2	2	2	1	3	3	5	7	3	4	7	4	6	7	5
44	2	1	2	1	3	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5
45	1	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	7	4
46	1	2	2	1	3	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6
47	2	1	2	1	3	5	7	7	5	7	7	5	6	6	6
48	2	1	2	1	3	4	4	5	5	6	6	4	7	5	4
49	1	1	2	1	3	7	7	7	5	7	5	6	6	6	5
50	2	1	2	1	3	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6
51	1	1	2	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6
52	2	1	2	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	2	1	2	1	3	7	6	6	6	7	7	5	7	6	6
54	1	1	2	1	1	7	7	6	6	3	3	3	3	3	3
55	2	3	1	2	3	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
56	2	1	2	1	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4
57	1	1	2	1	3	5	5	5	6	7	6	5	5	5	6
58	1	1	2	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	6	6
59	1	2	2	1	1	4	7	7	6	7	7	6	6	6	6
60	2	1	2	1	1	7	7	5	3	3	6	6	6	5	5
61	2	1	2	1	1	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5
62	1	2	2	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	2	2	2	1	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
64	2	2	2	1	1	6	5	5	6	6	5	4	5	5	5
65	1	2	2	1	1	5	6	6	5	6	5	5	4	5	3
66	1	2	2	1	1	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
67	2	1	2	1	1	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6
68	1	1	2	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Semester	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
69	1	1	2	1	1	5	4	4	5	6	4	6	6	6	6
70	2	1	2	1	1	7	6	6	7	6	5	6	6	6	6
71	1	1	2	1	1	6	6	7	7	5	4	7	7	7	7
72	1	2	1	1	4	5	5	4	6	7	6	4	3	5	3
73	1	3	2	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	1	2	2	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	2	1	1	1	2	7	7	7	3	7	7	3	4	5	3
76	2	2	2	1	4	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
77	1	2	2	1	3	4	6	7	5	5	5	3	4	4	5
78	2	1	2	2	3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
79	2	1	2	1	1	6	6	6	5	6	6	5	5	5	4
80	1	3	1	1	2	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
81	2	4	1	1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
82	2	1	1	1	2	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6
83	1	3	1	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
84	1	1	1	1	3	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4
85	2	3	2	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	1	1	1	1	3	5	5	6	3	6	6	5	5	5	4
87	1	1	1	1	2	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6
88	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2	2	2	1	3	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
90	1	2	2	1	3	7	7	6	5	7	7	7	6	7	6
91	2	2	1	1	3	5	5	6	6	6	6	6	6	4	4
92	2	1	2	1	2	3	7	7	7	7	7	4	7	7	3
93	2	1	2	1	3	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6
94	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	1	2	1	1	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
96	1	2	1	1	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4
97	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	1	1	2	1	3	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
99	2	1	2	1	2	5	6	5	4	4	4	3	3	3	3
100	1	1	2	1	3	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7
101	1	2	2	1	2	5	5	5	6	6	6	3	6	3	5
102	1	2	2	1	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Semester	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
103	1	2	1	1	2	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6
104	1	1	1	1	2	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7
105	2	1	2	1	1	7	5	6	4	7	7	7	7	7	7
106	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	2	2	2	1	2	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6
108	1	4	1	1	3	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6
109	1	2	2	1	2	5	6	7	5	5	5	3	6	7	5
110	2	1	2	1	2	7	6	5	4	5	5	3	4	4	3
111	2	2	1	1	3	7	7	5	7	5	7	5	7	7	5
112	1	1	2	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
113	1	2	2	1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
114	2	1	1	1	3	5	6	4	3	5	5	5	5	4	5
115	1	2	2	1	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6
116	1	3	2	1	2	7	6	6	6	6	6	5	6	7	7
117	2	1	2	1	2	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3
118	2	2	2	1	3	6	6	6	5	7	6	5	6	6	5
119	2	1	2	1	2	4	5	6	5	6	4	6	5	5	5
120	1	1	1	2	3	4	7	5	7	3	3	3	3	3	7
121	1	2	2	1	4	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7
122	1	1	2	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
123	1	4	2	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
124	2	1	1	1	2	3	4	3	5	4	6	6	6	6	6
125	2	1	1	1	2	7	6	7	7	7	6	6	7	5	7
126	1	2	2	1	3	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6
127	2	4	2	1	2	6	7	5	6	7	7	5	7	6	6
128	2	1	2	1	3	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
129	1	1	2	1	3	5	6	4	3	7	5	3	2	5	3
130	1	1	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
131	2	2	2	2	3	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3
132	2	1	2	1	3	6	7	7	5	7	7	4	7	6	5
133	1	1	2	1	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
134	2	4	1	1	3	5	6	7	7	7	6	5	6	6	6
135	1	2	1	1	2	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
136	2	2	1	2	3	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Status Pekerjaan	Semester	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10
137	1	2	1	1	2	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6
138	2	2	1	1	4	4	7	7	4	7	7	4	5	5	5
139	2	1	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	2	1	1	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
141	1	2	2	1	2	7	5	5	5	4	4	4	5	6	5
142	2	1	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	1	1	2	1	3	3	5	4	4	6	6	4	6	3	4
144	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
145	2	1	2	1	3	5	5	5	7	5	7	5	5	4	5
146	1	3	1	1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
147	1	2	2	1	2	6	5	5	5	6	7	6	5	4	4
148	1	1	1	1	4	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6
149	1	1	2	1	3	7	7	7	6	7	7	3	6	4	6
150	2	2	2	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
151	1	2	1	1	1	3	5	6	3	5	6	3	3	3	3
152	2	2	1	1	1	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7
153	1	1	2	1	1	4	7	5	5	6	6	6	6	4	3
154	1	1	2	1	3	3	3	4	7	3	3	4	3	3	3
155	2	2	2	1	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3
156	1	3	1	1	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
157	2	1	2	2	4	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
158	1	1	1	1	2	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6
159	2	3	1	1	2	6	6	6	6	5	6	5	6	6	4
160	2	2	1	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
161	1	4	1	1	4	6	7	7	7	5	6	5	6	5	6
162	1	3	2	1	4	7	7	5	6	6	5	6	5	5	6
163	1	1	1	1	4	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
164	1	2	2	1	4	5	4	5	6	5	5	4	5	4	4
165	1	2	2	1	4	5	6	7	5	6	4	5	5	5	5

Responden	A11	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
4	7	3	4	4	7	4	5	6	6	6	7	7	4	7	4	6	4	7
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	5	6	6	5	7	7	7	7	6	5	5	6	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	4	5	5	6
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6
12	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	3	7
13	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	5	7
18	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
22	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5
23	6	6	5	7	5	5	5	5	5	6	5	5	6	7	6	5	6	5
24	6	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
25	6	5	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	5	5	5	6	5	4	4	6	6	5	6	5	4	4	3	4	3	5
27	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
28	7	4	5	3	6	2	4	5	3	4	7	5	4	6	2	5	6	7
29	7	7	7	7	6	5	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6	5	7
30	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4
33	6	6	5	6	5	5	5	4	6	5	7	6	5	7	5	6	4	7
34	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
35	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6

Responden	A11	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
36	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6
37	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	3	7
38	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	4	4	5
40	6	4	5	5	6	5	4	5	5	6	5	4	4	5	5	5	4	6
41	6	4	4	6	4	4	4	4	4	4	6	7	7	7	7	3	3	4
42	6	4	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	7
43	7	7	6	6	6	4	6	6	6	6	7	4	6	6	6	6	3	6
44	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
45	6	7	7	7	3	3	4	4	6	6	6	4	4	6	3	6	3	6
46	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5
47	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7
48	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	3	4	4	4	5
49	5	5	6	5	5	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
51	6	6	6	6	6	6	5	3	5	5	4	6	5	4	3	3	3	6
52	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7
53	6	6	5	7	7	7	7	6	5	7	6	7	7	7	6	5	6	7
54	4	3	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	6
55	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
56	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	4	4	5	5	4	4	4	6
57	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	3	5	5	5	6	3	7
58	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	7	7	7	5	5	7
59	7	6	4	4	5	4	6	4	5	7	6	6	6	7	6	7	6	6
60	5	6	4	4	5	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	5	3	7
61	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
64	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	7	6	6	6	6	6	6	5
65	5	5	4	5	5	4	5	4	5	6	5	5	4	5	5	5	5	6
66	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4
67	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6
68	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7
70	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	7	7	7	7

Responden	A11	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
71	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	7	5	5	5	7
72	3	4	4	4	6	6	6	6	6	6	5	3	6	3	5	5	6	4
73	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
76	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
78	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	7	7	7	7	6	6	6
79	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
80	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6
81	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	4	6	6	5	5
83	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	4	5	5	5	5	5	5	4	4	6	3	3	7	4	7	4	7	7
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	4	6	6	6	6	6	6
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5
90	6	6	5	4	5	4	5	4	6	5	6	6	5	4	5	4	6	5
91	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	6	6
92	5	4	6	4	6	6	6	3	6	6	6	7	7	3	7	3	7	7
93	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5
94	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	6	6	6	4	6	6
96	3	6	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
98	6	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	3	4	5	4	5	4	5
99	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
100	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
101	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	4	7	5	5	2	5
102	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6
103	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
104	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7
105	7	7	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7

Responden	A11	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
106	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
107	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6
108	7	6	7	5	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7
109	7	6	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	7	7	6	6	6	6
110	5	3	4	4	5	5	5	6	6	6	5	3	4	3	5	3	5	5
111	5	7	7	7	5	6	7	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5
112	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	7	7
113	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3
114	5	7	5	4	5	6	6	6	6	7	5	2	3	4	3	5	3	5
115	6	3	4	5	5	5	6	5	6	5	6	4	4	5	5	4	5	4
116	6	6	5	5	5	5	6	5	5	7	5	5	5	6	5	7	6	6
117	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
118	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	4
119	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5
120	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	6	7	7	7	7	4	7	6
121	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	3	6	5	6	4	4	6
122	7	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	4	6	7	4	7	5	7
123	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
125	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6
126	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6
127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	6	5	6	6	7
128	5	3	3	5	7	7	7	5	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7
129	3	4	3	3	3	4	4	4	7	7	7	3	4	3	4	4	3	4
130	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	7
132	6	7	5	7	6	7	7	6	4	7	7	7	6	7	7	5	5	7
133	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
134	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
135	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
136	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	5	5	5
137	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
138	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	4	5	5	5	6	3	7
139	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Responden	A11	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
141	6	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3
144	3	6	5	6	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	4	4	3	6
145	5	6	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
146	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
147	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
149	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6
150	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
151	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	6	3	5	5	5
152	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6
153	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6
155	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
156	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
157	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
158	7	7	7	7	7	6	5	7	7	5	7	7	5	6	7	6	6	7
159	4	6	3	4	5	5	5	4	5	6	6	4	5	4	5	2	6	2
160	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	5	7	5
161	5	5	5	4	5	5	5	6	6	4	5	5	5	6	5	5	5	5
162	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	7	7	6	4	5	6	5	5	5	5	5	3	7	5	7	5	7	7
164	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5
165	6	5	5	5	6	6	6	6	5	4	7	5	7	4	6	5	6	5

Responden	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	E1
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7
4	7	7	5	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	7	7	6	6	5	6	6	6	5	7	7	6	6	6	6	7	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	7	6	7	6	5	5	6	7	6	6	6	7	7	6	6	5	7	6
12	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
13	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
17	7	7	4	7	3	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	5	6	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6	7	6
23	6	5	7	6	5	5	6	5	7	6	5	7	6	5	6	6	7	5
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
25	5	7	5	5	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7
26	3	6	5	5	6	7	7	7	7	6	6	5	5	5	6	5	5	6
27	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
28	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	4	7	6	6	7	6
29	6	7	6	5	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	6	7	6
30	6	6	6	6	7	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5
33	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7

Responden	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	E1
36	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	5
37	4	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5
38	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
39	5	4	5	5	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	6	4
40	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	4	5
41	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
42	7	7	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	4	5	4	4	6	5
43	6	7	7	6	6	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	7	5
44	4	4	5	4	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	4	6	6	6	4	5	4	3	5	6	6	3	4	6	6	6	6	3
46	6	5	6	6	5	7	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
47	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
48	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	6	4	4	4	4	3	4	3
49	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7
50	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	4	6	4	4	3	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6
53	5	7	6	6	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	6	7	7	6
54	5	5	3	3	3	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	3	3	3	3	6	6	6	6	4	4	4	5	6	4
57	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
58	7	5	5	6	6	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
59	5	7	5	6	6	7	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
60	7	7	7	5	5	4	4	4	4	6	6	5	4	3	5	6	3	5
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
64	5	7	7	5	6	6	6	5	5	6	4	4	5	5	6	6	6	3
65	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	5
66	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3
67	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7
68	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
69	7	7	7	7	7	5	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
70	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	E1
71	4	6	5	6	7	6	6	4	6	5	3	6	6	5	5	5	6	6
72	3	4	4	4	3	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	4	4	4
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5
76	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
77	3	3	3	3	3	7	7	7	7	6	4	4	4	5	5	5	5	4
78	6	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	4
79	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
81	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	4	4
82	5	5	5	5	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
83	3	3	3	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	3	6	4	3	4	6	7	6	6	7	6	4	5	5	6	5	7	2
87	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
88	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
90	4	6	4	5	4	4	5	4	6	7	6	7	6	6	5	5	4	7
91	6	6	6	6	6	4	3	3	7	7	7	6	5	5	5	5	5	3
92	7	3	3	5	3	7	4	5	7	7	7	7	3	7	7	3	7	4
93	5	5	5	6	6	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	4	7	6
94	5	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	6	6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
97	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
98	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
99	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3
100	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7
101	4	6	3	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
102	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7
103	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7
104	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
105	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Responden	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	E1
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6
107	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	4	6	5
108	6	7	7	6	7	6	5	7	6	7	5	7	6	6	7	7	7	7
109	6	6	4	5	5	5	4	3	4	6	5	5	6	6	6	3	6	6
110	4	5	4	6	6	6	4	3	6	3	3	5	5	6	6	5	6	3
111	5	5	5	5	5	5	4	6	6	5	4	4	5	5	5	5	7	6
112	6	7	5	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
113	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3
114	4	3	4	4	4	4	4	3	6	3	3	4	4	4	5	4	5	4
115	4	4	5	6	6	4	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	3
116	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	5	5	7	5	6	7
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
119	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5
120	7	6	7	3	4	7	7	7	7	7	7	5	4	4	7	3	7	4
121	6	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
122	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
123	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
124	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5
125	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
126	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5
127	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
128	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
129	3	3	7	3	3	3	7	3	7	7	4	7	7	7	4	3	7	5
130	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
131	5	7	5	5	3	3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
132	4	7	4	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	7	5
133	5	5	5	5	5	3	6	3	6	7	7	5	4	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
135	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
136	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5
137	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6
138	7	6	6	6	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
139	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3

Responden	C8	C9	C10	C11	C12	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	E1
141	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	4	6	6	6	4
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
144	4	5	5	5	4	4	4	3	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7
149	6	7	5	7	7	5	7	7	5	7	7	5	6	6	6	5	7	7
150	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
151	5	5	5	3	3	3	6	3	6	3	6	3	3	6	3	3	6	3
152	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	3	5	4	4
154	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7
155	4	4	4	4	4	7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
156	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
157	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
158	6	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7	6	6	7	7
159	5	5	6	4	5	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	4
160	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
161	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	7	5	5	5	5	5	6
162	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
163	7	7	4	7	7	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
164	5	4	5	5	5	6	6	5	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5
165	6	5	6	5	5	4	6	7	7	6	5	6	6	5	6	5	7	5

Responden	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
1	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
2	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
4	4	4	7	7	7	6	6	7	7	6
5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	4	4	5	6	4	5	5	5	6
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5
10	7	7	4	4	5	4	5	5	5	5
11	6	6	5	5	6	6	5	6	7	6
12	7	6	7	7	7	5	7	7	6	6
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	5	5	6	6	7	5	5	6	5	5
18	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6
19	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
22	6	6	6	5	7	6	7	6	6	6
23	5	7	5	6	5	7	6	7	6	6
24	5	5	6	6	5	5	5	4	4	4
25	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
26	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5
27	5	6	4	6	7	6	6	5	7	7
28	7	7	7	4	5	4	6	7	7	6
29	6	5	5	4	6	6	5	6	6	6
30	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
33	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5
34	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
35	6	7	6	6	6	7	6	5	6	7

Responden	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
36	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5
37	6	7	5	6	5	6	6	5	5	5
38	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
39	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
40	4	5	5	5	4	6	6	5	5	5
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	6	7	6	5	6	6	6	5
43	4	5	5	5	6	6	7	6	6	6
44	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6
45	4	4	4	4	6	4	5	4	4	3
46	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6
47	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7
48	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4
49	5	6	3	3	7	7	5	7	7	7
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	6	6	7	5	6	3	5	5	6	5
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6
54	3	3	5	5	6	4	5	5	4	3
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	3	3	4	5	6	6	6	3	6	6
57	6	5	5	5	4	3	6	5	6	6
58	4	4	4	5	7	7	7	6	7	7
59	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6
60	4	5	4	6	6	5	6	5	6	6
61	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
64	5	5	4	5	6	6	6	4	4	6
65	5	5	5	5	6	4	5	6	5	5
66	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5
67	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4

Responden	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
71	6	6	6	5	7	4	5	6	6	6
72	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
73	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
74	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
75	6	5	5	5	3	4	4	4	4	4
76	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
77	4	4	7	7	3	3	7	5	4	3
78	4	4	4	5	7	6	7	7	7	7
79	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
80	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
81	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
82	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7
83	7	7	7	7	3	3	7	7	3	7
84	3	3	5	3	4	4	5	3	3	5
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	2	3	6	6	4	4	3	4	3	3
87	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6
88	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6
89	7	7	6	5	5	5	6	6	6	6
90	4	5	5	5	4	5	6	4	5	7
91	3	3	7	7	4	3	6	6	6	5
92	3	5	7	3	3	7	7	7	7	7
93	6	6	5	5	6	5	7	6	5	7
94	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
96	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3
97	5	4	5	5	2	5	5	5	4	4
98	6	6	6	5	7	4	5	6	6	6
99	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
100	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
101	6	6	6	6	6	3	7	6	5	6
102	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
103	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
104	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7
105	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Responden	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
106	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6
107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
108	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
109	4	4	6	5	6	3	5	5	5	3
110	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3
111	6	6	7	5	5	5	5	5	5	5
112	4	4	6	6	7	5	7	7	7	5
113	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
114	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
115	3	5	4	5	4	5	5	6	5	6
116	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7
117	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4
118	5	5	6	6	4	5	6	6	5	5
119	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5
120	4	4	4	4	6	7	7	4	3	7
121	5	5	6	6	4	6	6	6	6	5
122	6	6	4	7	7	5	3	5	7	7
123	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
124	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
125	7	7	5	5	4	6	5	4	6	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
128	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7
129	3	5	4	2	4	3	4	4	4	4
130	5	6	7	7	7	7	6	6	6	5
131	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
132	6	6	7	6	7	5	7	7	5	6
133	5	5	7	5	5	4	5	6	5	5
134	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
135	4	5	5	6	6	6	6	5	6	6
136	6	5	6	6	6	4	6	6	6	6
137	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
141	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3
144	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
149	4	7	6	7	5	7	7	7	6	7
150	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
151	3	3	3	3	3	3	6	3	3	3
152	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
153	3	5	2	6	5	5	4	5	6	6
154	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7
157	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
158	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6
159	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
160	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7
161	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5
162	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
163	7	7	7	4	3	5	5	5	4	5
164	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5
165	5	5	6	6	4	7	6	6	4	4

LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS

Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Registrasi

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.926
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.305E3
	df	55
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
A1	1.000	.609
A2	1.000	.639
A3	1.000	.601
A4	1.000	.548
A5	1.000	.624
A6	1.000	.628
A7	1.000	.635
A8	1.000	.754
A9	1.000	.613
A10	1.000	.639
A11	1.000	.529

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.817	61.975	61.975	6.817	61.975	61.975
2	.918	8.341	70.316			
3	.736	6.695	77.011			
4	.503	4.574	81.585			
5	.454	4.125	85.710			
6	.384	3.494	89.203			
7	.295	2.682	91.886			

8	.253	2.299	94.185			
9	.251	2.278	96.464			
10	.221	2.013	98.476			
11	.168	1.524	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
A1	.780
A2	.800
A3	.775
A4	.740
A5	.790
A6	.792
A7	.797
A8	.868
A9	.783
A10	.799
A11	.727

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Bahan Ajar

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.924
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.625E3
	df	45
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
B1	1.000	.596
B2	1.000	.675
B3	1.000	.666
B4	1.000	.777
B5	1.000	.765
B6	1.000	.842
B7	1.000	.733
B8	1.000	.741
B9	1.000	.777
B10	1.000	.672

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.245	72.450	72.450	7.245	72.450	72.450
2	.676	6.758	79.208			
3	.467	4.674	83.882			
4	.397	3.969	87.851			
5	.322	3.222	91.074			
6	.276	2.757	93.831			
7	.201	2.011	95.841			
8	.177	1.766	97.607			

9	.150	1.503	99.109			
10	.089	.891	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
B1	.772
B2	.822
B3	.816
B4	.882
B5	.875
B6	.918
B7	.856
B8	.861
B9	.881
B10	.820

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Bantuan Belajar

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.911
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.822E3
	df	66
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
C1	1.000	.620
C2	1.000	.690
C3	1.000	.720
C4	1.000	.627
C5	1.000	.748
C6	1.000	.532
C7	1.000	.675
C8	1.000	.689
C9	1.000	.734
C10	1.000	.613
C11	1.000	.700
C12	1.000	.673

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.022	66.852	66.852	8.022	66.852	66.852
2	.959	7.989	74.841			
3	.580	4.834	79.676			
4	.552	4.602	84.277			
5	.375	3.124	87.401			

6	.334	2.781	90.182			
7	.299	2.493	92.676			
8	.290	2.417	95.092			
9	.202	1.687	96.779			
10	.173	1.443	98.221			
11	.108	.899	99.120			
12	.106	.880	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
C1	.787
C2	.831
C3	.849
C4	.792
C5	.865
C6	.730
C7	.822
C8	.830
C9	.856
C10	.783
C11	.837
C12	.821

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.944
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.030E3
	df	66
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
D1	1.000	.651
D2	1.000	.690
D3	1.000	.687
D4	1.000	.719
D5	1.000	.732
D6	1.000	.678
D7	1.000	.773
D8	1.000	.762
D9	1.000	.754
D10	1.000	.829
D11	1.000	.690
D12	1.000	.767

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.734	72.784	72.784	8.734	72.784	72.784
2	.655	5.459	78.243			
3	.482	4.018	82.262			
4	.433	3.607	85.868			
5	.343	2.859	88.727			

6	.289	2.410	91.137			
7	.254	2.116	93.253			
8	.216	1.804	95.057			
9	.201	1.673	96.730			
10	.147	1.221	97.951			
11	.129	1.073	99.024			
12	.117	.976	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
D1	.807
D2	.831
D3	.829
D4	.848
D5	.856
D6	.824
D7	.879
D8	.873
D9	.868
D10	.911
D11	.831
D12	.876

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Hasil Uji Validitas Variabel Layanan TU

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.764
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	475.703
df	3
Sig.	.000

Anti-image Matrices

		E1	E2	E3
Anti-image Covariance	E1	.238	-.062	-.100
	E2	-.062	.206	-.110
	E3	-.100	-.110	.168
Anti-image Correlation	E1	.812 ^a	-.280	-.501
	E2	-.280	.773 ^a	-.592
	E3	-.501	-.592	.716 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
E1	1.000	.887
E2	1.000	.901
E3	1.000	.925

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.713	90.418	90.418	2.713	90.418	90.418
2	.176	5.866	96.284			
3	.111	3.716	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
E1	.942
E2	.949
E3	.962

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.907
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	1.058E3
	df
	28
	Sig.
	.000

Communalities

	Initial	Extraction
F1	1.000	.571
F2	1.000	.644
F3	1.000	.622
F4	1.000	.615
F5	1.000	.713
F6	1.000	.829
F7	1.000	.782
F8	1.000	.738

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Compo nent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.516	68.947	68.947	5.516	68.947	68.947
2	.762	9.520	78.467			
3	.484	6.044	84.511			
4	.369	4.610	89.121			
5	.291	3.633	92.753			
6	.265	3.316	96.069			
7	.188	2.345	98.414			
8	.127	1.586	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
F1	.756
F2	.803
F3	.789
F4	.784
F5	.844
F6	.911
F7	.885
F8	.859

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

LAMPIRAN 4
HASIL UJI RELIABILITAS

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Registrasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	165	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	165	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	56.79	86.701	.727	.932
A2	56.53	88.458	.749	.931
A3	56.58	89.429	.722	.933
A4	56.93	87.568	.686	.934
A5	56.53	88.629	.734	.932
A6	56.52	89.300	.736	.932
A7	57.02	86.207	.748	.931
A8	56.73	85.590	.831	.928
A9	56.82	87.906	.731	.932
A10	56.98	86.609	.755	.931
A11	56.82	88.792	.673	.935

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Bahan Ajar

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	165	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	165	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	49.99	72.463	.726	.956
B2	50.18	71.430	.784	.954
B3	50.15	71.154	.776	.954
B4	49.98	71.512	.848	.951
B5	50.01	71.226	.838	.951
B6	49.99	70.469	.890	.949
B7	50.10	71.100	.816	.952
B8	49.96	71.760	.824	.952
B9	49.87	71.336	.846	.951
B10	49.85	72.296	.775	.954

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Bantuan Belajar

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	165	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	165	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	60.92	122.451	.746	.951
C2	60.60	124.680	.800	.949
C3	60.55	124.920	.812	.949
C4	60.67	126.053	.755	.951
C5	60.84	123.138	.831	.948
C6	60.82	125.845	.684	.953
C7	60.44	126.357	.778	.950
C8	60.61	125.813	.792	.949
C9	60.50	124.654	.819	.949
C10	60.65	127.071	.740	.951
C11	60.61	125.471	.798	.949
C12	60.67	123.941	.782	.950

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	165	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	165	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	63.38	107.382	.773	.964
D2	63.33	106.270	.799	.963
D3	63.48	105.349	.799	.963
D4	63.16	110.060	.817	.963
D5	63.23	107.800	.824	.962
D6	63.30	108.005	.787	.963
D7	63.26	106.389	.850	.961
D8	63.41	106.584	.845	.961
D9	63.39	107.605	.838	.962
D10	63.33	106.138	.890	.960
D11	63.51	107.471	.798	.963
D12	63.16	107.479	.846	.961

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan TU

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	165	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	165	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	10.70	6.161	.869	.936
E2	10.85	5.995	.884	.925
E3	10.72	6.303	.912	.905

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	165	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	165	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F1	38.79	47.266	.682	.932
F2	38.84	46.711	.743	.927
F3	38.82	46.284	.722	.929
F4	39.02	46.603	.716	.929
F5	38.67	47.222	.791	.924
F6	38.77	44.947	.873	.918
F7	38.78	45.501	.841	.920
F8	38.78	45.504	.805	.923

LAMPIRAN 5
MEAN VARIABEL INDEPENDEN DAN DEPENDEN

Mean Variabel Layanan Registrasi

Statistics

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11
N Valid	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	5.63	5.89	5.85	5.50	5.90	5.91	5.40	5.70	5.61	5.45	5.60
Std. Deviation	1.270	1.121	1.091	1.272	1.130	1.081	1.273	1.202	1.183	1.237	1.204

Mean Variabel Layanan Bahan Ajar

Statistics

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10
N Valid	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	5.58	5.38	5.41	5.59	5.56	5.57	5.47	5.61	5.70	5.71
Std. Deviation	1.138	1.139	1.169	1.059	1.090	1.083	1.124	1.069	1.073	1.088

Mean Variabel Layanan Bantuan Belajar

Statistics

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
N Valid	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	5.25	5.57	5.62	5.50	5.33	5.35	5.73	5.56	5.67	5.52	5.56	5.50
Std. Deviation	1.433	1.231	1.201	1.218	1.270	1.338	1.169	1.181	1.206	1.182	1.191	1.296

Mean Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian

Statistics

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12
N Valid	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165	165
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	5.71	5.76	5.61	5.93	5.85	5.78	5.82	5.68	5.70	5.75	5.58	5.92
Std. Deviation	1.153	1.185	1.238	.947	1.066	1.099	1.115	1.110	1.062	1.084	1.116	1.059

Mean Variabel Layanan TU

Statistics		E1	E2	E3
N	Valid	165	165	165
	Missing	0	0	0
Mean		5.43	5.28	5.42
Std. Deviation		1.303	1.324	1.235

Mean Variabel Layanan Kepuasan Mahasiswa

Statistics		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
N	Valid	165	165	165	165	165	165	165	165
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		5.56	5.52	5.53	5.33	5.68	5.58	5.57	5.58
Std. Deviation		1.191	1.161	1.227	1.206	1.059	1.159	1.149	1.190

LAMPIRAN 6
KORELASI ANTAR VARIABEL

Korelasi Antar Variabel

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Layanan_Registrasi	5.6749	.93382	165
Layanan_Bahan_Ajar	5.5564	.93713	165
Layanan_Bantuan_Belajar	5.5141	1.01440	165
Layanan_Penyelenggaraan_Ujian	5.7571	.93981	165
Layanan_TU	5.3778	1.22393	165
Kepuasan_Mahasiswa	5.5439	.96705	165

Correlations

		Layanan_Registrasi	Layanan_Bahan_Ajar	Layanan_Bantuan_Belajar	Layanan_Penyelenggaraan_Ujian	Layanan_TU	Kepuasan_Mahasiswa
Layanan_Registrasi	Pearson Correlation	1	.722**	.712**	.820**	.756**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
Layanan_Bahan_Ajar	Pearson Correlation	.722**	1	.769**	.775**	.679**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
Layanan_Bantuan_Belajar	Pearson Correlation	.712**	.769**	1	.743**	.696**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
Layanan_Penyelenggaraan_Ujian	Pearson Correlation	.820**	.775**	.743**	1	.747**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
Layanan_TU	Pearson Correlation	.756**	.679**	.696**	.747**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	165	165	165	165	165	165
Kepuasan_Mahasiswa	Pearson Correlation	.737**	.727**	.772**	.786**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	165	165	165	165	165	165

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 7
REGRESI LINEAR BERGANDA

Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan_Penyelenggaraan_Ujian		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Layanan_Bantuan_Belajar		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Layanan_TU		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.615	.59983
2	.835 ^b	.697	.693	.53594
3	.848 ^c	.718	.713	.51793

a. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian

b. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar

c. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar, Layanan_TU

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.723	1	94.723	263.272	.000 ^a
	Residual	58.646	163	.360		

	Total	153.369	164			
2	Regression	106.837	2	53.418	185.973	.000 ^b
	Residual	46.532	162	.287		
	Total	153.369	164			
3	Regression	110.181	3	36.727	136.914	.000 ^c
	Residual	43.188	161	.268		
	Total	153.369	164			

a. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian

b. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian,
Layanan_Bantuan_Belajar

c. Predictors: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian,
Layanan_Bantuan_Belajar, Layanan_TU

d. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.888	.291		3.056	.003
	Layanan_Penyelenggaraan_Ujian	.809	.050	.786	16.226	.000
2	(Constant)	.529	.266		1.991	.048
	Layanan_Penyelenggaraan_Ujian	.488	.067	.474	7.337	.000
	Layanan_Bantuan_Belajar	.400	.062	.420	6.494	.000
3	(Constant)	.633	.258		2.452	.015
	Layanan_Penyelenggaraan_Ujian	.364	.073	.354	4.979	.000
	Layanan_Bantuan_Belajar	.330	.063	.346	5.249	.000
	Layanan_TU	.185	.052	.234	3.531	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Excluded Variables^d

					Partial	Collinearity Statistics
Model		Beta In	t	Sig.	Correlation	Tolerance
1	Layanan_Registrasi	.284 ^a	3.466	.001	.263	.328
	Layanan_Bahan_Ajar	.295 ^a	4.016	.000	.301	.399
	Layanan_Bantuan_Belajar	.420 ^a	6.494	.000	.454	.448
	Layanan_TU	.345 ^a	5.083	.000	.371	.442
2	Layanan_Registrasi	.163 ^b	2.105	.037	.164	.304
	Layanan_Bahan_Ajar	.116 ^b	1.511	.133	.118	.316
	Layanan_TU	.234 ^b	3.531	.001	.268	.397
3	Layanan_Registrasi	.087 ^c	1.086	.279	.086	.273
	Layanan_Bahan_Ajar	.088 ^c	1.177	.241	.093	.312

a. Predictors in the Model: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian

b. Predictors in the Model: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar

c. Predictors in the Model: (Constant), Layanan_Penyelenggaraan_Ujian, Layanan_Bantuan_Belajar, Layanan_TU

d. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa